

ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำงานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 7

“เสริมพลัง สร้างคุณภาพ สุขภาวะ”

วันที่ 23 - 25 กรกฎาคม 2557

ณ ชั้น 2 อาคารศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

เรื่อง “Systems Thinking Systems Research: ปรับกระบวนการทัศน์ พัฒนาระบบ”

เวลา 10.45 – 12.00 น. ห้อง Grand Diamond Ballroom

กิตติมา พรหมจักร

โรงพยาบาลศิริราช

วิทยากร นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์      ผู้อำนวยการสำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ

นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ ได้กล่าวถึง Systems Thinking การคิดเชิงระบบเป็นศาสตร์และศิลป์ของการศึกษาปรากฏการณ์โดยทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงระบบและโครงสร้างที่ซ่อนอยู่เบื้องลึก ความรู้เชิงระบบประกอบไปด้วย 6 ลักษณะ ได้แก่ การพรรณนา เพื่อให้คนอื่นรับรู้และเข้าใจตรงกัน เป็นการมองที่ขอบเขตของระบบ การวิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ ดูความสำคัญ ขององค์ประกอบของระบบนั้นๆ การตีความ สิ่งที่ซ่อนเร้น ความสัมพันธ์กับระบบใหญ่ การประเมินค่า เป็นการเปรียบเทียบข้อดี/ข้อเสียระหว่างระบบ การสังเคราะห์ เป็นการบูรณาการองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ และการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทเรา

การคิดเป็นระบบ (Systematic Thinking) เป็นการคิดตามลำดับขั้นตอน ซึ่งแตกต่างจากการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในตัวระบบและโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่มีการทำงานแบบเชื่อมต่อกัน (Interface) ส่วนย่อยและระบบจะแยกจากกันไม่ได้ ยกตัวอย่าง ระบบ Google Search Engine ที่วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการและโครงสร้างของเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี เวลาพูดถึงระบบ ให้นึกถึงภาพ “คนต่างบอดถือไม้เท้าและเชือกจูงสุนัข” การรับรู้จุดหนึ่งจะเชื่อมโยงส่งผลทำให้พฤติกรรมอีกจุดหนึ่งมีการปรับตัวไปพร้อมๆกัน

องค์ประกอบของ การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) มี 4 ระดับ ได้แก่ 1) เหตุการณ์ (Events) เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นควรเริ่มต้นจากคำถามว่า “ทำไม” ถามคำถามนี้ไปเรื่อยๆ เพื่อเข้าถึงโครงสร้างเบื้องลึก อย่าเพิ่งชี้ชัดถึงความผิดใคร 2) แบบแผนพฤติกรรม (Patterns of Behavior) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆบ่อยๆจนเป็นแบบแผน 3) โครงสร้างของระบบ (Systems structure) โครงสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก 4) แบบจำลองความคิด (Mental Model) เป็นการเปลี่ยนแปลงกรอบวิธีคิดในการทำงานซึ่งเป็นรากฐานของปรากฏการณ์ทั้งหมด

เครื่องมือการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking Tools) ได้แก่ Fish Bone Diagram (แผนผังก้างปลา) แผนผังของการค้นหาสาเหตุและผล Mind Map (แผนผังความคิด) ข้อดีคือใส่รายละเอียดข้อมูลได้แยกย่อยและครอบคลุมมากที่สุด ส่วนข้อเสีย ไม่ได้บอกถึงสาเหตุและผล Causal Loop Diagram (แผนภูมิวงรอบเหตุและผล) กำหนด ประเด็นปัญหาหลักให้ชัดเจนระบุ “ตัวแปรที่สำคัญ” ที่เป็นส่วนทำการขับเคลื่อนความเป็นไปของเหตุการณ์และเปรียบเทียบกับเวลา Multiple Cause Analysis การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง ความเป็นเหตุและผล มีระบบ Feedback การฟังเสียงสะท้อนจากการบริการ นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวปฏิบัติปรับระบบขององค์กร เป็นการลดภาวะวิกฤตขององค์กร โดยเริ่มต้นจากการฟัง เพราะฉะนั้น เรื่องเล่า จึงเป็นเครื่องมือสำคัญ ถ้าเราได้เข้าไปฟังทำให้เราเข้าใจเรื่อง Feedback ได้มากขึ้น นำข้อมูลมาปรับระบบโดยใช้เครื่องมือ 12 Systems Leverages (การปรับระบบ:มาตรการจากเบาไปหาหนัก) ได้แก่ การปรับเป้า ปรับปริมาณของสำรองในระบบ วงจรการไหลเวียนทรัพยากรเวลาห่วง ลดผลสะท้อนเชิงลบ เร่งผลสะท้อนเชิงบวก ปรับการรับรู้ข้อมูล ระเบียบและแรงจูงใจ โครงสร้างองค์กรและระบบงาน ปรับเป้าหมาย กระบวนทัศน์ อีสระจากกรอบกระบวนทัศน์

ในตอนท้าย วิทยากรได้นั้นเทคนิคการวิจัยเชิงระบบ ความรู้เชิงระบบ “ถาม “ทำไม” 5 ครั้ง หากความเชื่อมโยงคิดแบบองค์รวม ตั้งเขตแบบแผน มองจากหลายมุมและหลีกเลี่ยง Quick fix”